
PELATIHAN PERCAKAPAN BAHASA INGGRIS DALAM HOSPITALITI BAGI MASYARAKAT DESA WISATA KERANGGAN – TANGERANG SELATAN

Sandra Maleachi¹, Wulan Meiaya Wowor², Juliana³, Rudy Pramono⁴

Fakultas Hospitaliti dan Pariwisata Universitas Pelita Harapan, Tangerang
E-mail: sandra.maleachi@uph.edu, wulan.wowor@uph.edu, juliana.stpph@uph.edu,
rudy.pramono@uph.edu

Abstrak

Bahasa Inggris sebagai bahasa internasional sangatlah penting dalam mempermudah komunikasi khususnya di era globalisasi ini. Penting bagi mereka yang bekerja di dunia hospitaliti dan berhubungan langsung dengan tamu untuk memiliki kemampuan berbahasa Inggris. Memiliki tenaga kerja dengan kemampuan berbahasa Inggris sangat dibutuhkan karena turis asing semakin banyak di Indonesia. Kemampuan berbahasa Inggris dasar sangat dibutuhkan bagi para pelaku pariwisata di Desa Keranggan – Tangerang Selatan agar mereka dapat berkomunikasi dan memberikan pelayanan keramahtamahan yang baik dan dapat lebih mudah dimengerti oleh para tamu asing. Pelatihan percakapan bahasa Inggris hospitaliti tingkat dasar bagi masyarakat Desa Keranggan bertujuan untuk memberikan pengetahuan yang lebih luas dalam Bahasa Inggris, serta cara berbicara dalam Bahasa Inggris di bidang hospitaliti. Pelaksanaan dilakukan secara luring di Balai Desa Keranggan sebagai penunjang kegiatan yang bisa diakses dengan mudah oleh setiap orang. Terdapat tahap persiapan dan tahap pelaksanaan (pelatihan luring). Kegiatan ini berjalan dengan baik dan sistematis sesuai dengan susunan acara yang sudah dibuat. Sesi *pre-test* dan *post-test* memiliki pertanyaan yang sama. *Pre-test* digunakan untuk melihat pemahaman masyarakat Desa Keranggan mengenai materi pernyataan bahasa Inggris sederhana. *Post-test* digunakan untuk melihat ada atau tidaknya peningkatan pemahaman warga Desa Keranggan setelah materi dipaparkan. Berdasarkan hasil *pre-test* dan *post-test* menunjukkan terdapat peningkatan pemahaman warga dari sebelum dan sesudah pemaparan materi dengan hasil cukup signifikan. Berdasarkan hal tersebut, di masa yang akan datang pelatihan seperti ini bisa dilakukan secara berkala.

Kata Kunci: Bahasa Inggris, tingkat dasar, percakapan, hospitaliti

PENDAHULUAN

Bahasa Inggris sebagai bahasa internasional sangatlah penting dalam mempermudah komunikasi khususnya di era globalisasi ini. Bahasa Inggris merupakan bahasa internasional yang secara resmi digunakan oleh banyak negara-negara persemakmuran dan dipahami serta dipergunakan secara meluas dan mendunia. Bahasa Inggris dipergunakan di lebih banyak negara di dunia dibanding bahasa yang lain (Kustanti & Prihmayadi, 2017). Oleh karena itu,

mempelajari dan menguasai Bahasa Inggris adalah sebuah kebutuhan karena kemanapun kita pergi di seluruh belahan dunia ini, kita dihadapkan pada penggunaan Bahasa Inggris (Maduwu, S.Pd., 2016). Dalam belajar mengenai sesuatu tentu saja harus dimulai dari dasarnya, termasuk dalam belajar Bahasa Inggris. Untuk itu, hal-hal yang harus dipelajari sebagai dasar adalah mempelajari bentuk kata (*tenses*), mendengarkan kosakata di dalam kalimat berbahasa Inggris (*listening*), membaca teks-teks berbahasa Inggris (*reading*), menulis

kalimat-kalimat berbahasa Inggris (*writing*), dan berbicara bahasa Inggris (*speaking*). Dasar-dasar ini perlu dikuasai karena bertujuan untuk meningkatkan kemampuan seseorang untuk berkomunikasi, baik lisan maupun tulisan (Uzer, M.Pd., 2020).

Kemudian, terdapat tiga elemen bahasa yang berperan penting dalam mendukung dasar-dasar tersebut, yaitu pelafalan (*pronunciation*), kosa kata (*vocabulary*), dan struktur bahasa (*grammar*). Untuk menguasai dasar-dasar dan elemen dengan baik, penguasaan materi dan praktek harus dilakukan (Megawati, 2016). Kemampuan berbahasa Inggris sangat dibutuhkan agar seseorang dengan mudah dapat mengakses dunia informasi dan teknologi (Triyanto, 2021). Menguasai Bahasa Inggris dapat menjadi nilai tambah bagi seseorang untuk dapat bersaing serta akan memudahkan dalam mendapatkan peluang pekerjaan, beasiswa, maupun dalam pergaulan secara internasional. Pada masa sekarang ini, penggunaan Bahasa Inggris telah memasuki berbagai sektor dalam kehidupan bermasyarakat, baik itu di sektor pendidikan, bisnis, pekerjaan, politik, dan pariwisata (Thariq, et al., 2020). Terakhir, kemampuan berbahasa Inggris dapat meningkatkan potensi dan kualitas diri seseorang karena mereka akan lebih percaya diri.

Salah satu industri yang berkembang pesat adalah industri perhotelan karena hotel sudah menjadi kebutuhan bagi setiap kalangan, baik swasta maupun pemerintah. Industri perhotelan merupakan salah satu bentuk perdagangan jasa yang menyediakan jasa penginapan dan jasa pelayanan hotel lainnya (Azwar, 2015). Peran dari Bahasa Inggris dalam industri perhotelan adalah untuk mempermudah komunikasi, menghindari kesalahpahaman, lebih mempererat hubungan, dan dapat menciptakan suasana kekeluargaan antara wisatawan dan orang yang berhubungan dengan wisatawan tersebut (Galela, 2014). Keterampilan berbahasa Inggris menjadi hal yang sangat penting untuk dimiliki karyawan hotel dikarenakan tidak hanya tamu dari dalam negeri yang memanfaatkan hotel, namun juga terdapat tamu dari luar negeri. Untuk menjalin komunikasi yang baik, keterampilan berbahasa Inggris sangat dibutuhkan (Dieni, 2014).

Tujuan adanya pelatihan percakapan Bahasa Inggris hospitaliti tingkat dasar bagi masyarakat Desa

Keranggan adalah untuk menambah wawasan, serta ilmu yang luas mengenai Bahasa Inggris, khususnya menambah pengetahuan mengenai percakapan Bahasa Inggris. Masyarakat Desa Keranggan akan dilatih untuk dapat menguasai percakapan dalam dunia Hospitaliti dengan Bahasa Inggris agar mereka mampu dan terbiasa pada nantinya. Pihak dari Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan memberikan materi pembelajaran Bahasa Inggris berupa ucapan-ucapan salam, pengenalan diri, ucapan-ucapan terima kasih, kata-kata perpisahan, menyapa tamu dan mengatasi keluhan. Setelah itu, masyarakat akan diajak untuk berlatih bersama salah satu teman mereka untuk melakukan percakapan dalam Hospitaliti. Pelatihan ini dibuat menyenangkan dengan adanya permainan dan beberapa aktivitas setelah menyelesaikan setiap bab unit pembelajaran untuk menguji kemampuan.

Metode

Implementasinya dilakukan secara luring di Balai Desa Keranggan. Kegiatan ini melalui beberapa tahapan. Yaitu tahap persiapan dengan penyusunan modul pembelajaran, powerpoint, *pre-test*, dan *post-test*. Selanjutnya adalah tahap implementasi, yaitu pembawaan materi dan pelatihan dasar praktis oleh instruktur dan juga dosen yang membimbing masyarakat Desa Keranggan. Selain penyampaian materi, pelatihan dilakukan secara interaktif dengan mengajak masyarakat untuk berlatih melakukan percakapan dengan rekan-rekan mereka. Sebagai evaluasi terdapat *post-test* untuk mengukur kemampuan peserta dan *games* menarik untuk mendorong motivasi belajar.

Pelatihan percakapan bahasa Inggris tingkat dasar dalam Hospitaliti dilaksanakan dalam 2 sesi yaitu sebagai berikut:

Sesi 1 adalah Materi yang diberikan oleh pembicara pada sesi pertama adalah “Memperkenalkan diri dan Lingkungan”, sedangkan sesi 2 adalah dimulai dengan mengisi *post-test* mengenai materi yang diberikan saat sesi pertama. Sebelum memulai sesi pemaparan materi, para peserta diminta untuk mengisi form

pre-test untuk materi sesi kedua. Kemudian, dilanjutkan oleh pemaparan materi kedua yaitu “Menyapa tamu dan *handling complaint*”.

Berikut adalah foto-foto kegiatan yang dilaksanakan secara luring pada hari Sabtu, 2 Maret 2024:

Gambar 1.
Panitia PKM UPH



Gambar 2.
Foto Bersama Seluruh Peserta PKM



Gambar 3.
Berlangsungnya Acara PKM



Gambar 4.
Penyerahan Sertifikat kepada Peserta



HASIL DAN PEMBAHASAN

Sepuluh pertanyaan yang diberikan pada keseluruhan sesi melalui *pre-test* dan *post-test* adalah sebagai berikut:

1. Ucapan “Selamat Malam!” sebelum tidur dalam Bahasa Inggris yang benar
2. Cara bertanya “Siapa namamu?” dalam Bahasa Inggris yang benar.
3. Ucapan “Terima kasih kembali” dalam Bahasa Inggris yang benar.
4. “See you later!” dalam Bahasa Indonesia yang benar.
5. “I must be leaving now.” dalam Bahasa Indonesia yang benar.
6. Ucapan “Excuse me” dalam Bahasa Indonesia yang benar.
7. Cara bertanya “Bolehkah saya tidak ikut serta?” dalam Bahasa Inggris yang benar.
8. Ucapan permintaan maaf dalam Bahasa Inggris yang tidak sesuai.
9. “Please forgive me for my rudeness” dalam Bahasa Indonesia yang benar.
10. “I’m sorry I can’t help you.” dalam Bahasa Indonesia yang benar.

Hasil pengukuran pemahaman dan peningkatan pemahaman masyarakat Desa Keranggan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Perbandingan Hasil Pre-test dan Post-test

Pertanyaan	Pre-test		Post-test	
	Jawaban Benar	Jawaban Salah	Jawaban Benar	Jawaban Salah
Tes Pertama				
1	22	1	22	0
2	21	2	21	2
3	23	0	23	0
4	21	2	22	1
5	18	5	20	2
Tes Kedua				
6	18	0	18	0
7	14	4	10	8
8	7	11	16	2
9	14	4	17	1
10	17	1	15	3

Tabel 2. Perbandingan Nilai Tengah (Mean)

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 PRETEST	17,5000	10	4,83621	1,52934
POSTEST	17,7000	10	3,77271	1,19304

Dari 10 pertanyaan yang diajukan saat *pre-test* dan *post-test*, terbukti nilai *mean* antara *pre-test* (17,5) dan *post-test* (17,7) mengalami peningkatan. Hasil ini menunjukkan terdapat peningkatan pemahaman peserta dari sebelum dan sesudah pemaparan materi.

Tabel 3. Perbandingan Nilai Tengah (Mean)



Pair	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Lower		Upper		t	df	One-Sided Sig.	Two-Sided Sig.
				Lower	Upper	Lower	Upper				
Pair 1	PRETEST-POSTEST	,2000	,18619	1,20746	-1,8072	2,8072	-1,61	9	,437	,874	

Tidak terdapat pengaruh adanya perbedaan sebelum dan sesudah dilakukannya pemaparan materi karena nilai signifikansi $0,874 > 0,05$. Meskipun terdapat peningkatan pemahaman peserta, namun peningkatannya tidak signifikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil *feedback* yang diberikan oleh para peserta kepada pelaksana, materi yang diberikan sangat relevan dan telah sesuai dengan yang diharapkan. Kedepannya, pelatihan ini bisa dilakukan lebih baik lagi dengan membuat materi yang lebih mudah dimengerti oleh para peserta yang pada umumnya adalah warga setempat Desa Keranggan. Dapat dikatakan juga bahwa pelatihan ini telah berhasil mengajarkan percakapan Bahasa Inggris tingkat dasar untuk perhotelan. Didukung dari hasil *feedback* yang diberikan peserta, maka

pelatihan ini dapat lebih rutin diadakan baik secara luring.

UCAPAN TERIMAKASIH

Tim penulis dan panitia mengucapkan terima kasih kepada pihak LPPM Universitas Pelita Harapan atas kesempatan yang diberikan sehingga dapat melakukan pelatihan ini (No:114/F.Par-UPH/III/2024) dalam bentuk Pengabdian kepada Masyarakat.

REFERENSI

- Kustanti, D., & Prihmayadi, Y. (2017). **PROBLEMATIKA BUDAYA BERBICARA BAHASA INGGRIS.**
- Maduwu, S.Pd., B. (2016). **Pentingnya Pembelajaran Bahasa Inggris Di Sekolah.**
- Megawati, F. (2016). **Kesulitan Mahasiswa dalam Mencapai Pembelajaran Bahasa Inggris secara Efektif.**

- Triyanto, D. (2021). **Pentingnya Bahasa Inggris Untuk Anak Usia Dini di Desa Purwosari, Metro Utara.**
- Thariq, P. A., *et al.* (2020). **Sosialisasi Pentingnya Menguasai Bahasa Inggris Bagi Mahasiswa**
- Azwar, H. (2015). **Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Grand Inna Muara Padang.**
- Galela, D. (2014). **Peranan Bahasa Inggris Di Bidangindustri Pariwisata Di Tobelo .**
- Dieni, N. A. (2014). **Peningkatan Ketrampilan Berbahasa Inggris Bagi Karyawan Hotel Fover Bandara Semarang.**